

令和3年度 指定管理者導入施設 管理運営評価シート（標準例）

1 評価対象施設の概要

施設名称	生駒駅南自動車駐車場・生駒駅北地下自動車駐車場・ベルテラスいこま自動車駐車場				
所在地	(南・生駒市本町3番3号) (北・生駒北新町) (ベル・生駒市北新町10番36-102号)				
指定管理者名	ミディ総合管理株式会社	指定期間	開始日	令和 3 年 4 月 1 日	
利用料金制適用区分	不適用		終了日	令和 8 年 3 月 31 日	
選定方法	公募	評価実施年	指定期間 5 年のうち 1 年目		
設置目的	生駒駅周辺道路の停滞緩和・違法駐車防止				
主な実施事業等	3施設駐車場の管理運営、南駐車場での妊婦の方のため(3時間無料)エンジェルバスの発行、定期券発行。ベルテラス駐車場での定期券発行。3施設駐車場での各種サービス券の販売。大口サービス券(3割引)の 販売。				

2 利用実績

利用区分等	単位	予定(計画・目標)	利用実績	対前年度比	増減の理由等
利用台数	台		836420	-4.71%	コロナの影響で利用者減少

3 事業収支

		事業計画	事業報告(実績)	(参考)前年度実績
収入計	A	73400000	73400000	66860562
指定管理料		73400000	73400000	66860562
利用料金収入	C			
自主事業収入				
その他				
支出計	B	73400000	68856452	64125614
指定事業費		73400000	68856452	64125614
うち人件費	D	30042487	26878582	45052782
うち再委託料	E			
自主事業費				
事業収支	A-B	0	4543548	2734948
利用料金比率	C/A			
人件費比率	D/B	0.409298188	0.390356767	0.70257077
再委託費比率	E/B			
補足説明(必要に応じて記入)				

※人件費(D)及び再委託料(E)は主な支出内訳のため、DとEの合計額が指定事業費にはなりません。

4 利用者の意見把握状況

利用者の意見把握の実施の有無	有	実施方法	利用者アンケート・意見箱の設置・その他(対話)
実施結果		意見内容等	対応実績等
		北地下駐車場にバイクを置こうとして入場してくる人から、利用不可とわかりづらい、また、どこか置ける場所はないかという意見。北地下・ベルテラスで入庫後30分無料(全員対象)と百貨店で2000円以上の買い物をした方へ渡される90分優待券を合わせて2時間まで無料なのではないか、わかりにくいという意見(複数)。精算機の横に荷物を一時的に置けるスペースがほしいという意見等。	北地下駐車場にバイク進入不可の掲示物を作成し掲示を行った。ただ、誤進入の明らかな減少にはつながっていないようで、今よりも視認性が高い掲示物を作成し、掲示場所についても検討を加える必要があると考えています。無料、優待券の適用時間の起点はあくまでも入庫時であるので、両サービスを併用して適用することはできないということを明示した案内掲示物を作成することを考えます。精算機横の荷物置きスペースは簡易バスケットを置く等、できそうであるが荷物の置き忘れの問題が新たに発生しないか、もう少し意見を集約したいと考えます。

5 管理運営状況評価

施設の設置目的の達成（有効性）	
施設の目的や特性等に合致した管理運営（事業計画に則った管理運営、施設の有効活用による設置目的の達成等）	
指定管理者による自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様が、安全安心にご利用出来るように注意を払い、貴市の意向、要望及び利用者様からの要望を出来る限り反映取り入れ管理運営を行い、また駐車場周辺や生駒駅周辺の交通渋滞緩和に寄与していると考えます。</li> </ul>
市の評価	<p>条例で定められた施設の設置目的（道路の効用の保持や道路交通の円滑化等）を達成すべく、駐車場混雑時には空いている他の駐車場への案内も適宜行われており、評価できるものです。</p>
市民の平等な利用の確保（平等な利用への配慮、公平で適切な利用者の決定等）	
指定管理者による自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3施設駐車場には身障者・高齢者・妊婦の方の為に身障者スペースを常時確保、北地下・ベルテラスいこま駐車場につきましては、さらに思いやり駐車区画を確保、車椅子、ベビーカーの無料貸出等、利用者様への利便性向上に努めています。</li> </ul>
市の評価	<p>駐車状況に応じた現場ならではの臨機応変な対応もなされており、大変評価できるものです。身障者の利用に伴う提供サービスについては、その利用実態を見ながら、市としても改めて検討していきたいと考えています。</p>
利用者の満足度（利用者の意見把握結果による満足度の状況、意見等に対する取組状況、苦情等に対する対応等）	
指定管理者による自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様からの要望につきましては、係員が発生の都度迅速な対応を行い、判断がつかない要望については、担当課長へ相談及び貴市担当者様との協議をさせて頂き対応を行っています。苦情につきましても同様に対応し、係員への苦情については、内容を確認の上、係員全員への指導及び教育を行っています。</li> </ul>
市の評価	<p>提供サービスのさらなる向上に向けて、苦情に対しても従業員全員で共有しあつたうえで迅速に改善策を講じるなど、引き続き再発防止に努めてください。</p>
経費の縮減等の効果（効率性）	
経費の縮減等（経費縮減の具体的な取組、効果等）	
指定管理者による自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経費の削減の取り組みについては、3施設共に冷房を28度、暖房を20度に設定し運転、また駐車場の場内換気ですが、排気ファンの運転時間を間引き調整し、電気削減を行っています。</li> <li>・南駐車場のみですが、外周、場内の3階から屋上まで日中は消灯し、削減を行っています。</li> </ul>
市の評価	<p>冷暖房の適切な温度設定や照明のこまめな消灯等による光熱費の削減について、それぞれ継続的に取り組まれています。今後においても、引き続きこれらの取組を継続されるよう心がけてください。</p>
収入の増加（収入増加の具体的な取組、効果等）	
指定管理者による自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設として安心安全な駐車場施設を目指し、係員の接遇面でのサービス向上に努め利用者様の増加を図りました。</li> </ul>
市の評価	<p>他の駐車場と比べて利用者数が少ない生駒駅南自動車駐車場においては、エンジェルパスによる利用料の軽減や雨の日における傘の貸出しサービスの開始によって、おもに女性利用者数の拡大が見られるなど、サービス面においても工夫されていることが窺えます。今後においても、引き続き各駐車場の立地や特徴に合わせて利用者が増加するような工夫・企画を期待するところです。</p>
適正な施設の管理運営（適正性）	
施設の管理運営の状況（適正な人員配置、従業員の能力・資質向上、広報活動、環境行動の取組状況、地域との連携等）	
指定管理者による自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・責任者・副責任者の管理監督のもと管理運営を行い、公共サービスの窓口として適切な対応が出来るように全係員へ、接遇の教育を行っています。環境行動として生駒市環境行動マネジメントシステムを推奨し、環境に配慮しています。</li> </ul>
市の評価	<p>コンプライアンスや接遇の研修を適宜実施されているところですが、より従業員の能力・資質を向上させるべく、今後においては、計画的に実施されることを期待するところです。</p>
自主事業の取組（施設の有効活用による市民サービスの向上への効果等）	
指定管理者による自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・満車時での場内の混雑時には、精算機又は発券機に係員補助につき、スムーズに入出庫できるように対応し、施設周辺の交通緩和に努めています。</li> </ul>
市の評価	<p>駐車場の満車時には3施設が連携して生駒駅周辺の交通緩和に取り組まれるとともに、駐車場内における入出庫時の混雑をできるだけ緩和するよう精算機等に係員を補助するなど現場ならではの工夫が見られ、評価できるものです。今後においても、さらなる広報活動等によって交通緩和に努められるとともに、利用者を増加させるための企画にも期待するところです。</p>

安全管理、危機管理体制等（個人情報保護、事故発生時の対応、危機管理体制等）	
指定管理者による自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時には、係員から責任者へ報告し、迅速な対応を行っています。</li> <li>・各施設の管理室に緊急体制表を掲示しています。</li> <li>・利用者様の個人情報についても、全係員に守秘義務の誓約書に氏名捺印提出の義務を行い、各係員への自覚を促します。</li> </ul>
市の評価	今後においては、昨今の気象状況等をふまえたBCPの策定についても市として検討し、指定管理者における危機管理体制のブラッシュアップに寄与していきたいと考えています。
サービスの安定的な提供（安定性）	
事業収支（自主事業を含む）の状況（事業収支の妥当性、安定的な事業継続等）	
指定管理者による自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度の収支決算につきまして、3施設駐車場支出予算の73,400,000円から約6.19%削減の68,856,452円となり当初予算から4,543,548円削減致しました。当社監査部門による監査実施、係員へのコンプライアンス教育や集合接遇教育を行い、利用者様への迅速な対応を行うことで新規利用者様のリピーターの増加を図り、安定した事業継続を目指して参ります。</li> </ul>
市の評価	経費の節減等によって指定管理料の削減に取り組み、大変評価できるものです。安定的な経営を維持していくため、今後においても利用者の増加につながるような工夫・企画を期待するところです。

## 6 指定管理者の財務の状況

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
資産	2,728,934,438	1,992,283,152	2,154,589,074
流動資産	2,161,622,957	1,645,855,560	1,682,882,868
固定資産	567,311,481	346,427,592	471,706,206
負債	1,710,966,567	1,135,213,058	1,283,259,663
流動負債	1,634,131,398	957,833,645	985,676,147
固定負債	76,835,169	177,379,413	297,583,516
純資産	1,017,967,871	857,070,094	871,329,481
資本金	1,017,967,871	857,070,094	871,329,481
売上高	9,339,853,386	6,520,861,014	2,368,984,513
経常利益	301,205,393	-110,531,143	34,311,276

## 7 指定管理者の経営状況（財務・資産関係指標）

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
自己資本比率 純資産/資産×100	37.3%	43.0%	40.4%
負債比率 (流動負債+固定負債)/純資産×100	168.1%	132.5%	147.3%
固定比率 固定資産/純資産×100	55.7%	40.4%	54.1%
流動比率 流動資産/流動負債×100	132.3%	171.8%	170.7%
固定長期適合率 固定資産/(純資産+固定負債)×100	51.8%	33.5%	40.4%
総資産回転率 売上高/資産×100	342.3%	327.3%	110.0%
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	11.0%	-5.5%	1.6%

## 8 総合評価等（今後の業務改善に向けた考え方）

### 指定管理者による自己評価

利用者様が、安心・安全に利用できるように3施設の設備及び全ての係員のサービス提供に努め、利用者数の増加を目指しました。係員の言葉遣いの接遇に力を入れ、顧客満足度を高める努力に努めてまいりました。令和4年度につきましても引き続き係員の教育をすすめ、利用者の満足度を高めることで、利用者増加に繋がるよう努めてまいります。

### 市の評価

経費の節減等に引き続き精力的に取り組まれ、現場ならではの取組も随所に見られることから、総合的な管理運営体制としては評価できるものです。今後においても、引き続き従業員の研修にも力を入れていただき、利用者のニーズを的確に捉えて利用者の増加につながるような複数の工夫・企画を期待するところです。